postnord

Forretningsbetingelser

Breve Indland

Generelle oplysninger

Forretningsbetingelserne gælder for forsendelse af Breve Indland og er udarbejdet i overensstemmelse med reglerne i postloven (lov nr. 1536 af 21. december 2010 med senere ændringer) med tilhørende bestemmelser.

Breve Indland er breve indleveret til Post Danmark (herefter benævnt "PostNord"), og som sendes til modtagere i Danmark (ekskl. Færøerne og Grønland).

Forretningsbetingelserne gælder for forsendelser, der indleveres til befordring den 1. januar 2022 og senere.

Ved hverdage forstås i det følgende mandag til fredag, ekskl. helligdage og undtagen den 5. juni (Grundlovsdag), den 24. december og mellemdage godkendt af Trafik-, Bolig- og Byggestyrelsen, medmindre andet udtrykkeligt er angivet. Mellemdage er enkelthverdage, der falder mellem søn- og helligdage samt officielle fridage.

Der foretages ikke indsamling/omdeling af forsendelser den 31. december 2022.

1.0 Brevet

1.1 Service- og kvalitetskrav

I henhold til Individuel tilladelse fra Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen er servicekravet for et indenlandsk almindeligt brev (Brevet), at det skal være omdelt senest 5 hverdage efter indleveringen, se dog punkt 9 (Fratagelse af Breve), hvor modtageren har mulighed for at bestemme, at Brevet leveres én dag senere end servicekravet.

Kvalitetskravet er, at 93 % af Brevene skal være befordret i overensstemmelse med servicekravet.

PostNords målsætning er en kvalitetsopfyldelse på 95 %.

1.2 Fysiske mål og vægt

Alle Breve skal overholde følgende formater:

- Minimum: 14 x 9 cm. Såfremt et Brev har form som en rulle eller en stang: længde 10 cm og længden + 2 x diameter/højde = 17 cm.
- Maksimum: længde 60 cm og længde + bredde + højde = 90 cm. Såfremt et Brev har form som en rulle eller stang: længde 90 cm og længde + 2 x diameter/højde = 104 cm.

Et Brev må maksimalt veje 2 kg inklusive emballage.

Standardformat er max 23x17x0,5 cm, højst 50 gr.

Storbrevsformat er max 33x23x1 cm, højst 250 gr.

Maxibrevsformat/Overstørrelse er et format, der er større end storbrevsformat.

1.3 Indhold

PostNord påtager sig ikke befordring af Breve, hvis Brevets udformning eller indhold, eller hvis transport eller opbevaring af det, overtræder en forskrift, eller kræver særlige foranstaltninger (som f.eks. frostvarer og letfordærvelige fødevarer), sikkerhedsforhold eller tilladelser.

Et Brev må desuden ikke have følgende indhold:

- Penge, rejsechecks, ihændehaverpapirer, ædelmetaller, herunder platin, guld og sølv, ædelsten samt andre kostbare genstande. Dette indhold kan dog med visse beløbsmæssige begrænsninger sendes som Rekommanderet Brev, jf. pkt. 10, eller Værdiforsendelse, jf. forretningsbetingelserne for værdiforsendelser. Ved ihændehaverpapirer forstås gældsbreve, aktier, checks, der ikke er crossede, veksler, depotbeviser og andre dokumenter, som repræsenterer en økonomisk værdi, og som legitimerer den person, som er i besiddelse af dokumentet, til at overdrage dokumentet, at modtage betaling i henhold til dokumentet, kræve løsøre udleveret eller kræve tjenesteydelser udført i henhold til dokumentet.
- Farligt indhold. Ved farligt indhold forstås alle stoffer eller materialer, der gennem deres fysiske eller kemiske egenskaber kan frembyde en fare for mennesker, dyr, omgivelser (eksempelvis produktions maskiner og andre forsendelser) eller transportmidler, herunder alt hvad der til enhver tid betegnes som farligt gods i "UN Recommendations on the Transport of Dangerous Goods. Model Regulations" (FN's modelbestemmelser). PostNord har udarbejdet en liste over "Farlige stoffer, der ikke må sendes med PostNord", som kan findes på www.postnord.dk.
- Knive, der kræver tilladelse at erhverve, besidde, bære eller anvende, våben, våbendele, softguns mv., samt kopier af disse, og aktiv/inaktiv ammunition eller eksplosive elementer.
- Levende dyr af enhver art.
- Kopivarer og forfalskninger.

Konstateres det, at et Brev har farligt eller ikke-tilladt indhold, vil det blive returneret til afsenderen mod betaling eller overgivet til den relevante myndighed.

1.4 Emballage og afsenderangivelse

Det er afsenderens ansvar, at et Brev har den fornødne emballage eller forsvarligt kan sendes uden emballage, således at det sikres, at indholdet er tilstrækkeligt beskyttet ved sædvanlig posthåndtering, herunder maskinsortering, og det endvidere forhindres, at Brevet volder skade på andre forsendelser, PostNord eller tredjemand,

Porcelæn, glas og tilsvarende skrøbelige genstande skal emballeres ekstra kraftig med materiale, der er velegnet til at beskytte indholdet.

Væsker og stoffer, der let bliver flydende eller kondenserer, skal være anbragt i beholdere, der er fuldstændigt sikrede mod udsivning. Den enkelte beholder skal være emballeret og anbragt i særlig solid indpakning indeholdende et beskyttende materiale, som kan absorbere væsken i tilfælde af brud på beholderen.

Breve bør forsynes med afsenders navn og adresse, så Brevet kan returneres, hvis det ikke er muligt at aflevere det til den angivne modtager.

For Breve frankeret med PP-påtryk, frankeringsservice, frankeringsmaskineaftryk eller via PostNords Kundeportal er det et krav, at afsenders navn og adresse er angivet tydeligt på Brevet. Logo er ikke tilstrækkeligt. Uanbringelige Breve uden afsender vil normalt ikke blive returneret, men vil som hovedregel blive lagt til afhentning hos PostNord i 2 måneder, hvorefter de destrueres.

1.5 Indlevering

Brevet kan indleveres til forsendelse på følgende måder:

- De af PostNord opstillede postkasser.
- På posthuset.
- På brevterminal eller erhvervsindlevering.
- For husstande i landdistriktet, kan indlevering af et forfrankeret Brev endvidere ske til postbuddet, idet der dog ikke kan ske tilkøb af tillægsydelser.

PostNord giver ikke kvittering for indlevering af Breve. PP-frankerede Breve kan betragtes som indleveret næste dag, hvis indleveringsoplysningerne er mangelfulde eller indleveringsbetingelserne ikke er opfyldt. Omkostning for eventuel opsplitning af partiet pålægges afsender.

1.6 Råderet

Afsenderen har, indtil Brevet er afleveret til eller anmeldt over for den modtager, der er anført på Brevet, mulighed for at kræve Brevet tilbageleveret eller udleveret til en anden modtager. PostNord kan dog ikke garantere, at Brevet kan stoppes, hvis det er overdraget til anden transportør. PostNord refunderer ikke portoen for et Brev, der er tilbageleveret. Hvis afsenderen benytter sig af råderetten, er PostNord berettiget til at opkræve et gebyr for fremsendelse af anmodningen om den ændrede disposition.

1.7 Udlevering

PostNord omdeler Brevet overalt i Danmark på hverdage til den adresse, der står på Brevet, jf. dog nedenfor og pkt. 1.8.

Postomdeling kan være begrænset, hvis der er tale om:

- Særlige afsides eller utilgængelige steder, der er beliggende i landdistrikter, eller
- Ø-samfund, hvortil der ikke er normal forbindelse med færge eller båd. For nærmere information henvises til Individuel tilladelse fra Trafik-, Bolig- og Byggestyrelsen.

PostNord er berettiget til i særlige tilfælde, hvor forhold hos modtageren besværliggør omdeling, eller

hvor omdeling er forbundet med fysisk eller psykisk risiko, at undlade omdeling af Breve, for eksempel på grund af løsgående bidske hunde på adressen, manglende snerydning/grusning, chikanøs eller i øvrigt krænkende/truende adfærd.

PostNord afleverer - medmindre andet er aftalt for eksempel for modtagere, der bor på kaserner, hoteller, hospitaler, plejehjem, kollegier eller lignende - Brevet i modtagerens brevkasse, i modtagerens brevindkast eller brevkasseanlægget på den adresse, der er anført på Brevet.

På større institutioner og virksomheder afleveres Breve ét sted på hovedadressen, medmindre andet er aftalt.

Hvis modtageren ikke opfylder bestemmelserne om opstilling af brevkasser, brevkasseanlæg eller etablering af brevindkast, eller hvis adressatens navn ikke er anført i forbindelse med brevkassen, brevkasseanlægget eller brevindkastet, kan PostNord undlade at omdele Brevet. Det samme gælder, hvis der ikke er givet adgang til brevkasseanlægget, eller hvis modtagerens brevkasse er fyldt helt op.

Breve, PostNord undlader at omdele, bliver normalt returneret til afsenderen. PostNord kan dog vælge at forsøge at genudbringe Brevet, aflevere det til en voksen person på adressen eller lægge Brevet til afhentning på et posthus.

Breve, der udleveres mod kvittering, eller der på grund af størrelsen ikke kan afleveres i modtagerens brevkasse/brevindkast eller i brevkasseanlæg, forsøger PostNord at aflevere direkte til modtageren, jf. dog pkt 1.7.1. Hvis dette ikke er muligt, forsøger PostNord at aflevere brevet til et voksent medlem af modtagerens husstand eller til modtagerens forretningspersonale, der befinder sig på adressen. Hvis dette ikke lykkes, afleverer PostNord, såfremt det er muligt, en postanmeldelse på adressen. Modtageren eller den, der har fuldmagt dertil, kan herefter afhente Brevet på posthuset mod forevisning af den fornødne legitimation indenfor den frist, der står på postanmeldelsen. Fristen for afhentning vil normalt være 14 dage.

Hvis PostNord ikke kan aflevere Brevet til modtageren, og fristen på en eventuelt afleveret postanmeldelse er udløbet, returneres Brevet til afsender.

1.0.1 Udlevering af Brevet med Modtagerflex og Flexlevering

Brevet kan udleveres ved henstilling på modtagers adresse, hvis modtager er tilmeldt en ordning kaldet Modtagerflex, eller Brevet er sendt med Flexlevering, jf. pkt. 7. I så fald betragtes Brevet som modtaget, når det er henstillet på adressen. Efter sådan udlevering er PostNord endvidere uden ansvar for evt. bortkomst eller beskadigelse af Brevet. Der henvises i øvrigt til forretningsbetingelserne for Modtagerflex og pkt. 7 vedr. Flexlevering.

1.8 Adresseændring

Hvis modtageren har meddelt adresseændring til PostNord, eftersendes Brevet gratis til den nye adresse i en periode, der normalt vil være 6 måneder.

PostNord kan videregive oplysninger om den nye adresse til afsenderen, såfremt der i øvrigt er indgået særskilt aftale med afsenderen herom.

Adresseoplysninger videregives dog aldrig til afsenderen, hvis modtageren udtrykkeligt over for PostNord har anmodet om hemmeligholdelse af adressen.

1.9 Uanbringelige breve

Breve, som er uanbringelige over for både afsender og modtager, behandles af PostNord efter reglerne i postlovens § 12 med tilhørende bestemmelser.

1.10 Posthemmeligheden og poståbning

PostNord behandler enhver information om afsenderens brug af postale ydelser fortroligt.

I henhold til lovbekendtgørelse nr. 646 af 2. juni 2017 om Det Centrale Personregister med eventuelle senere ændringer kan PostNord dog af kommunalbestyrelser blive afkrævet oplysninger til brug for en bopælsundersøgelse.

Forsendelser, der er indleveret til befordring, kan i de tilfælde, hvor det ikke har været muligt at finde adressat eller afsender, uden retskendelse åbnes af PostNord i overensstemmelse med reglerne i postlovens § 12 med tilhørende bestemmelser.

Forsendelser kan ligeledes åbnes uden retskendelse, når det sker for at fastslå omfanget af en eventuel beskadigelse af forsendelsen.

1.11 Frankering

Brevet skal frankeres med frimærker, frankeringsmærker, frankeringsmaskineaftryk, portokoder, PP-påtryk eller som ufrankeret svarforsendelse.

"PP-påtryk" kan fås på www.postnord.dk. PP-påtrykket placeres på forsendelsen efter de regler, der er anført på www.postnord.dk og i faktaarket for denne frankeringsmetode.

1.12 Behandling af personoplysninger

PostNord er dataansvarlig, når PostNord behandler personoplysninger i forbindelse med leveringen af ydelsen, fordi PostNord afgør, til hvilke formål og med hvilke hjælpemidler behandlingen foretages.

PostNord behandler personoplysninger for at kunne levere ydelsen, for at kunne udvikle og teste PostNords IT-systemer, for at kunne udarbejde anonymiseret statistik og for at kunne tilbyde yderligere ydelser, der er naturligt forbundet med leveringen af ydelsen.

PostNord behandler personoplysninger vedrørende Kunden (hvis Kunden er en privatperson) og modtagere af forsendelser og/eller Kundens medarbejdere eller kunder (hvis Kunden er en juridisk enhed), f.eks. navn, adresse, telefonnummer og emailadresse.

Yderligere oplysninger om PostNords behandling af personoplysninger og om den registreredes rettigheder i forbindelse med en sådan behandling findes i vores Integritetspolitik på: www.postnord.dk/personlige-oplysninger.

Hvis Kunden er en juridisk enhed, har Kunden ansvaret for at informere sine medarbejdere og/eller kunder om PostNords behandling af personoplysninger.

Den dataansvarlige for behandling af personoplysninger er PostNord A/S, Hedegaardsvej 88, 2300 København.

1.13 Pris

Oversigter over de til enhver tid gældende listepriser findes på www.postnord.dk og på posthusene, der i øvrigt giver oplysninger om alle gældende priser.

Breve prissættes efter vægt. Breve med PP-påtryk samt ufrankerede svarforsendelser prissættes dog efter både vægt og format. Der henvises til faktaark for disse frankeringsformer.

Breve, der ikke er frankerede eller er utilstrækkeligt frankerede, befordres som udgangspunkt som ønsket af afsenderen. PostNord er berettiget til for denne service at sende regningen for den manglende frankering samt et administrationsgebyr til afsenderen. Gebyrets størrelse fremgår af pristabellerne, som findes på posthusene og på www.postnord.dk. Ved mistanke om bevidst eller gentagen underfrankering kan PostNord undlade omdeling indtil fuld frankering samt gebyr er betalt.

Forsendelser, der overskrider maksimumkravene for Breve for mål og/eller vægt, behandles og prissættes som Postpakker.

Hvis afsenderen ikke er PostNord bekendt, kan modtageren få udleveret forsendelsen mod at betale administrationsgebyret og den manglende frankering.

1.14 Betaling

Afsender betaler kontant ved indleveringen, medmindre der er indgået skriftlig aftale om ydelse af kredit.

1.15 Erstatning

PostNords erstatningsansvar for Breve Indland er reguleret af Individuel tilladelse fra Trafik-, Bolig- og Byggestyrelsen.

PostNord yder ikke erstatning af nogen art, ej heller i form af prisnedslag, for hverken forsinkelse, bortkomst, herunder fejlaflevering, helt eller delvist tab af indhold eller beskadigelse m.v. af Breve.

1.16 Afsenderens erstatningsansvar

Afsenderen er forpligtet til at holde PostNord skadesløs for ethvert tab, som PostNord lider, som følge af, at Brevets indhold eller emballering ikke overholder kravene til indhold og emballage i nærværende forretningsbetingelser, herunder kravene i pkt. 1.3 og 1.4 samt yderligere for Breve med Flexlevering kravene i pkt. 7.1. og for Rekommanderede breve kravene i pkt. 10.1. Herudover er afsenderen erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler.

1.17 Klager

Såfremt afsender eller modtager ønsker at klage over PostNords befordring af et Brev, skal klagen indgives til PostNord, Kundelinjen.

Klagen skal indgives inden 6 måneder efter forsendelsens indlevering til befordring. For så vidt angår erstatningskrav for Rekommanderede Breve henvises til de særlige reklamationsfrister i pkt. 10.7.

PostNord behandler klagen inden 1 måned fra klagens modtagelse, medmindre der foreligger særlige forhold.

Kundelinjens afgørelse kan indbringes for PostNords ankefunktion:

Hedegaardsvej 88
2300 København S

Ankefunktionen yder i øvrigt klagevejledning.

2.0 Quickbreve

Quickbreve er dag-til-dag breve indleveret til PostNord i overensstemmelse med pkt. 2.2. Quickbreve er ikke omfattet af reglerne om befordringspligt i postloven. PostNord omdeler Quickbreve på alle hverdage.

Quickbreve er omfattet af nærværende forretningsbetingelser, jf. pkt. 1 – 1.17, dog med følgende fravigelser:

2.1 Service- og kvalitetsmål

Servicemålet for Quickbreve er dag-til-dag befordring på alle hverdage, jf. dog pkt. 2.2 og pkt. 9 (Fratagelse af breve), hvor modtageren har mulighed for at bestemme, at brevet leveres én dag senere end servicemålet.

Kvalitetsmålet er, at 95 % af Quickbrevene skal være befordret i overensstemmelse med servicemålet.

2.2 Indlevering

Quickbreve kan indleveres samme steder som Brevet, jf. pkt. 1.5, dog kan der ikke indleveres i postkasser.

Quickbreve, der indleveres på posthuse, skal indleveres inden seneste frist for indlevering for at nå omdeling næste hverdag. Fristerne fremgår af www.postnord.dk under "Find os". Ved indlevering senere end indleveringsfristen eller ved indlevering til postbud skal der påregnes én ekstra leveringsdag i forhold til den angivne befordringstid.

2.3 Frankering

Quickbreve skal frankeres med frankeringsmærker, frankeringsmaskineaftryk, portokoder eller PP-påtryk.

2.4 Påtegning

Når Quickbreve frankeres med portokoder, der er manuelt skrevet på, skal der desuden skrives et "Q" ved siden af portokoden eller oven over modtageradressen. Hvis Quickbrevet ikke er påtegnet/mærket korrekt, vil det blive behandlet som et almindeligt brev (Brevet) med længere befordringstid. Ved andre frankeringsformer er det ikke nødvendigt at påtegne med "Q".

3.0 Erhvervsbreve 2 dage

Erhvervsbreve 2 dage er omfattet af nærværende forretningsbetingelser, jf. pkt. 1 – 1.17, dog med følgende fravigelser:

Erhvervsbreve 2 dage kan ikke kombineres med tillægsydelser.

3.1 Betingelser for at sende Erhvervsbreve 2 dage

For at kunne sende Erhvervsbreve 2 dage skal der være indgået en Kundeaftale herom med PostNord. De produktspecifikke vilkår er nærmere beskrevet i faktaark for produktet.

3.2 Servicemål og kvalitetskrav

Servicemålet for Erhvervsbreve 2 dage er, at de skal være omdelt senest 2 hverdage efter indleveringen.

Kvalitetskravet er, at 93 % af Erhvervsbreve 2 dage skal være befordret i overensstemmelse med servicekravet.

PostNords målsætning er en kvalitetsopfyldelse på 95 %.

3.3 Fysiske mål og vægt

Erhvervsbreve 2 dage skal overholde Standardbrevsformat og vægt.

3.4 Frankering, indlevering og opdeling

De produktspecifikke vilkår vedrørende frankering, indlevering og opdeling fremgår af faktaark for produktet.

4.0 Erhvervsbreve

Erhvervsbreve er omfattet af nærværende forretnings-betingelser, jf. pkt. 1 – 1.17, dog med følgende fravigelser:

Erhvervsbreve kan ikke kombineres med tillægsydelser.

4.1 Betingelser for at sende Erhvervsbrev

For at kunne sende Erhvervsbreve skal der være indgået en Kundeaftale herom med PostNord. De produktspecifikke vilkår er nærmere beskrevet i faktaark for produktet.

4.2 Service- og kvalitetskrav

Der henvises til pkt. 1.1.

4.3 Fysiske mål og vægt

Erhvervsbreve skal overholde format og vægt for Standardbreve og Storbreve.

4.4 Frankering, indlevering og opdeling

De produktspecifikke vilkår vedrørende frankering, levering og opdeling fremgår af faktaark for produktet.

5.0 Erhvervsbreve Maxi

Erhvervsbreve Maxi er omfattet af nærværende forretningsbetingelserne, jf. pkt. 1 – 1.17, dog med følgende fravigelser:

Erhvervsbreve Maxi kan ikke kombineres med tillægsydelser, bortset fra Flexlevering.

5.1 Betingelser for at sende Erhvervsbreve Maxi

For at kunne sende Erhvervsbreve Maxi skal der være indgået en Kundeaftale herom med PostNord. De produktspecifikke vilkår er nærmere beskrevet i faktaark for produktet.

5.2 Service- og kvalitetskrav

Der henvises til pkt. 1.1.

5.3 Fysiske mål og vægt

Erhvervsbreve Maxi skal overholde de generelle krav til format og vægt angivet i punkt 1.2.

5.4 Frankering, indlevering og opdeling

De produktspecifikke vilkår vedrørende frankering, indlevering og opdeling fremgår af faktaark for produktet.

6.0 Blindeforsendelser

Blindeforsendelser er omfattet af nærværende forretningsbetingelser, jf. pkt. 1-1.17, dog med de fravigelser der fremgår nedenfor, og af bilag 1 til Individuel tilladelse fra Trafik-, Bolig- og Byggestyrelsen.

6.1 Service- og kvalitetskrav

Der henvises til pkt. 1.1.

6.2 Vægt

En Blindeforsendelse må maksimalt veje 7 kg.

6.3 Indhold

Blindeforsendelser må udelukkende indeholde kommunikationsmateriale til brug for blinde. Der henvises endvidere til betingelserne i bilag 1 til ovennævnte tilladelse.

6.4 Påtegning

Blindeforsendelser skal mærkes med en særlig etiket, der fås på visse posthuse. Nærmere oplysninger herom kan fås ved henvendelse til PostNords Kundelinje.

6.5 Pris

Blindeforsendelser befordres portofrit, såfremt der er tale om et ikke-kommercielt forhold mellem afsender og modtager.

7.0 Flexlevering

Breve, Quickbreve og Erhvervsbreve Maxi, der sendes med Flexlevering, er omfattet af de forretningsbetingelser, der gælder for Brevet henholdsvis Quickbreve og Erhvervsbreve Maxi, jf. punkt 1-1.17, 2-2.5 og 5-5.5, dog med følgende fravigelser:

7.1 Indhold

Breve, Quickbreve, Erhvervsbreve Maxi og Tracked Letter DK, der har en ubetydelig værdi for uvedkommende, kan sendes med Flexlevering, såfremt afsender har aftalt dette med modtager.

7.2 Udlevering

Forsendelser sendt med Flexlevering må henstilles på et af PostNord valgt sted på den anførte modtageradresse i ly for vejr og vind, hvis der ikke på forsendelsen er angivet, hvor forsendelsen må henstilles på adressen.

Det er afsenders ansvar at sikre, at PostNord lovligt kan henstille forsendelser sendt med Flexlevering et sted på modtageradressen.

Hvis modtager har indgået aftale med PostNord om Modtagerflex, kan forsendelsen tillige henstilles på de af modtager valgte afleveringssteder i henhold til aftalen om Modtagerflex.

7.3 Erstatning

PostNord yder ikke erstatning af nogen art, ej heller i form af prisnedslag, for hverken forsinkelse, bortkomst, herunder fejlaflevering, helt eller delvist tab af indhold eller beskadigelse m.v. af forsendelser sendt med Flexlevering, jf. pkt. 1.15.

PostNord er ligeledes ikke ansvarlig for, hvad der måtte ske med forsendelser sendt med Flexlevering, efter PostNord har henstillet det på modtageradressen, herunder hverken for skader forårsaget af vejrlig eller tyveri.

8.0 Postforkyndelse

Breve, der sendes med Postforkyndelse, er omfattet af nærværende forretningsbetingelser, jf. pkt. 1-1.17 dog med følgende fravigelser:

8.1 Definition

Breve med Postforkyndelse kan kun sendes af retterne, andre myndigheder end retterne og af godkendte private klage- eller ankenævn.

Breve med Postforkyndelse er forsendelser indeholdende en stævning eller en anden retslig meddelelse, der skal forkyndes for adressaten.

8.2 Service- og kvalitetskrav

Der henvises til pkt. 1.1

8.3 Påtegning

Breve med Postforkyndelse mærkes på forsiden med en særlig etiket "Postforkyndelse".

8.4 Indlevering

Breve med Postforkyndelse kan indleveres samme steder som Brevet, jf. pkt. 1.5, dog kan der ikke indleveres i postkasser.

Breve med Postforkyndelse skal indleveres til personalet på en erhvervsindlevering eller et af de posthuse, der tager imod breve med Postforkyndelse. Collectshops modtager ikke Postforkyndelser. PostNords kundeservice kan oplyse, på hvilke posthuse sådan indlevering kan ske. Oplysninger herom findes også på www.postnord.dk under "Find os".

Inden indleveringen skal afsenderen udfylde en særlig blanket "Postforkyndelse", der lægges i en plastlomme og klæbes bag på forsendelsen.

PostNord kan give kvittering for indleveringen på en forudfyldt blanket "Postkvittering".

8.5 **Udlevering**

Breve med Postforkyndelse udleveres efter særlige udleveringsregler, jf. retsplejelovens regler, og i henhold til vejledningen optrykt på bagsiden af blanketten "Postforkyndelse", hvortil der henvises.

Breve med Postforkyndelse anmeldes ikke og lægges ikke til afhentning. Hvis et Brev med Postforkyndelse ikke kan afleveres efter 2. forsøg, bliver det straks returneret til afsenderen.

Blanketten påtegnes om udleveringen af omdeleren og returneres til den adresse, der er skrevet på blanketten.

9.0 Fratagelse af breve

Breve, der af modtageren er bestemt til Fratagelse, er omfattet af nærværende forretningsbetingelser, jf. pkt. 1-1.17, dog med følgende fravigelser:

9.1 **Definition**

Fratagelse indebærer, at modtageren ved indgåelsen af en Kundeaftale med PostNord kan bestemme, at breve tilstillet modtageren kan leveres til en anden af modtageren valgt adresse end den på brevet påførte adresse.

9.2 **Udlevering**

Breve omfattet af Fratagelse vil blive leveret til modtageren én (1) hverdag senere end i forhold til det oprindelige servicekrav eller servicemål for det pågældende brev, jf. pkt. 1.1, 2.1, 3.2, 4.2 og pkt. 5.2.

10.0 Rekommanderede breve

Breve og Quickbreve, der sendes Rekommanderet, er omfattet af nærværende forretningsbetingelser, jf. pkt. 1 -1.17 hhv. 2-2.5, dog med følgende fravigelser:

10.1 **Indhold**

Rekommanderede breve må indeholde penge og/eller ihændehaverpapirer til en værdi af maksimalt kr. 1.050 pr. brev.

Værdien af ihændehaverpapirer opgøres på grundlag af den aktuelle værdi af dokumentet. Angiver dokumentet ikke en værdi, eller repræsenterer den værdi, som dokumentet angiver, ikke den aktuelle værdi, skal værdien fastsættes til den økonomiske værdi, som dokumentet repræsenterer. PostNord kan forlange, at afsenderen dokumenterer den økonomiske værdi.

10.2 **Labels, stregkoder og EDI**

For Rekommanderede breve omfattet af en Kundeaftale er det en betingelse, at afsender leverer elektroniske transportordrer (EDI) til PostNord for alle forsendelser i henhold til PostNords Forretningsbetingelser for EDI.

10.3 **Indlevering**

Rekommanderede breve kan indleveres samme steder som Brevet, jf. pkt. 1.5, dog kan der ikke indleveres i postkasser.

Rekommanderede breve skal indleveres til personalet på en erhvervsindlevering eller et af de posthuse, der tager imod Rekommanderede breve. Collectshops modtager ikke Rekommanderede breve. PostNords kundeservice kan oplyse, på hvilke posthuse sådan indlevering kan ske. Oplysninger herom findes også på www.postnord.dk under "Find os".

PostNord kan give en kvittering for indleveringen.

10.4 **Udlevering**

PostNord udleverer et Rekommanderet brev mod kvittering.

10.5 **Frankering**

Rekommanderede breve, der købes kontant via PostNords selvbetjeningsløsning Online Porto på www.postnord.dk, skal ikke frankeres særskilt.

Kunder, der har en Kundeaftale som omfatter Rekommanderede breve, og som anvender et transportadministrativt system, skal ikke frankere brevene særskilt, idet al brug af stregkoder faktureres via Kundeaftalen.

10.6 **Erstatning**

10.6.1 Erstatning ved forsinkelse

I henhold til Individuel tilladelse fra Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen er PostNord erstatningspligtig for forsinkelse af Rekommanderede breve, såfremt forsinkelsen skyldes forsæt eller uagtsomhed, der kan tilregnes PostNord.

PostNord yder ikke erstatning for forsinkelse, hvis afsender eller modtager har begået fejl eller forsømmelse af betydning for forsinkelsen.

Rekommanderede Breve anses for at være forsinkede, hvis de bliver omdelt eller forsøgt omdelt senere end én hverdag efter det i pkt. 1.1 fastsatte servicekrav.

Rekommanderede breve, der sendes til steder, hvor der ikke foretages daglig omdeling, jf. pkt. 1.7, anses dog alene for at være forsinkede, hvis den faktiske befordringstid overskrider den tid, som under normale omstændigheder med rimelighed kan forventes.

Der ydes alene erstatning for enten afsenders eller modtagers dokumenterede økonomiske tab, og erstatningen kan maksimalt udgøre et beløb svarende til forsendelsesprisen for det Rekommanderede brev.

10.6.2 Erstatning ved bortkomst og beskadigelse

I henhold til Individuel tilladelse fra Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen er PostNord erstatningspligtig for bortkomst, herunder helt eller delvist tab af brevets indhold, eller beskadigelse af et Rekommanderet brev, såfremt bortkomsten eller beskadigelsen skyldes forsæt eller uagtsomhed, der kan tilregnes PostNord.

Udlevering af et Rekommanderet brev til en anden end den, PostNord er berettiget til at aflevere forsendelsen til, sidestilles med bortkomst, såfremt brevet ikke efterfølgende er kommet rette modtager i hænde.

PostNord yder ikke erstatning, hvis afsender ikke har overholdt kravene i nærværende forretningsbetingelser til emballering eller til hvilket indhold, der må være i brevet. PostNords erstatningspligt bortfalder desuden, hvis afsender eller modtager har begået fejl eller forsømmelse af betydning for bortkomsten eller beskadigelsen.

Der ydes alene erstatning for den bortkomne tings dokumenterede værdi eller den dokumenterede værdiforringelse, der er sket ved beskadigelsen af brevet. Der ydes ikke erstatning for hverken afsenders eller modtagers tab af avance, for afsavn, driftstab, kurstab eller for andre indirekte følger af skaden.

Erstatning for bortkomst, herunder helt eller delvist tab af indhold, eller beskadigelse kan maksimalt udgøre kr. 1.050, PostNord kan efter en konkret vurdering vælge at godtgøre et beløb op til det gældende erstatningsmaksimum, uanset om det lidte tab helt eller delvist ikke kan dokumenteres.

Hvis hele brevet er bortkommet, ydes foruden erstatning godtgørelse for forsendelsesprisen. Det samme gælder, når forsendelsen er blevet beskadiget eller dens indhold helt eller delvis er gået tabt, og dette har givet anledning til, at den må tilbagesendes.

PostNord yder kun erstatning og godtgørelse for forsendelsesprisen, hvis det kan bevises, at forsendelsen er indleveret til PostNord.

Udbetaling af erstatning eller godtgørelse for bortkomst, herunder helt eller delvist tab af indhold, kan betinges af, at modtager underskriver en erklæring på tro og love om, at modtager ikke har modtaget forsendelsen eller det pågældende indhold.

Erstatning eller godtgørelse kan med frigørende virkning udbetales til afsender. Hvis brevet er modtaget af adressaten, kan udbetaling af erstatning eller godtgørelse med frigørende virkning kun ske til denne.

10.7 **Reklamationsfrister**

Reklamation til PostNord i anledning af synlig beskadigelse af et Rekommanderet brev, eller ved helt eller delvist tab af indhold af brevet, skal ske straks ved modtagelsen af brevet. Ved ikke synlig beskadigelse skal reklamation ske til PostNord inden 7 dage fra modtagelsen, søn- og helligdage ikke medregnet. Krav i anledning af forsinkelse af et Rekommanderet brev skal fremsættes skriftligt af afsender eller modtager senest 21 dage efter, at brevet er blevet udleveret til eller anmeldt over for modtager.

I tilfælde af bortkomst af hele brevet skal krav fremsættes uden ugrundet ophold og senest 6 måneder efter brevets indlevering til befordring.

Afsender henholdsvis modtager fortaber sit krav mod PostNord, såfremt der ikke er foretaget reklamation inden for de angivne frister.

10.8 **Forældelse**

Krav mod PostNord forældes 1 år efter forsendelsens indlevering til befordring, medmindre andet fremgår af ufravigelig lovgivning.

Forældelsen afbrydes ved anlægges af retssag.

11.0 Afleveringsattest

Breve med Afleveringsattest er omfattet af nærværende forretningsbetingelser, jf. pkt. 1-1.17 og 2-2.5, dog med følgende fravigelser:

11.1 **Service- og kvalitetsmål**

Der henvises til pkt. 2.1.

11.2 **Labels, stregkoder og EDI**

For Breve med Afleveringsattest er det en betingelse, at afsender leverer elektroniske transportordrer (EDI) til PostNord for alle forsendelser i henhold til PostNords Forretningsbetingelser for EDI.

Edi skal indeholde en korrekt e-mailadresse på afsender, idet det ellers ikke er muligt for PostNord at sende en Afleveringsattest til afsender.

11.3 **Indlevering**

Breve med Afleveringsattest kan indleveres samme steder som Brevet, jf. pkt. 1.5, dog kan der ikke indleveres i postkasser.

Breve med Afleveringsattest skal indleveres til personalet på en erhvervsindlevering eller på et af de posthuse, der tager imod breve med Afleveringsattest. Collectshops modtager ikke breve med Afleveringsattest. PostNords kundeservice kan oplyse,

på hvilke posthuse sådan indlevering kan ske. Oplysninger herom findes også på www.postnord.dk under "Find os".

11.4 **Påtegning**

Breve med Afleveringsattest skal påtegnes på forsiden "Afleveringsattest", evt. ved brug af særlig etiket.

11.5 **Frankering**

Kunder, der har en Kundeaftale som omfatter Afleveringsattest, og som anvender et transportadministrativt system, skal ikke frankere brevene særskilt, idet al brug af stregkoder faktureres via Kundeaftalen.

11.6 **Udlevering**

Breve med Afleveringsattest afleveres på modtageradressen i overensstemmelse med pkt. 1.7. Ved afleveringen scannes Afleveringsattesten af PostNord, og der sendes en elektronisk afleveringsattest til den e-mailadresse, afsender har angivet i EDI-filen. Brevene anmeldes ikke og lægges ikke til afhentning, men returneres i givet fald straks til afsender.

11.7 **Adresseændring**

Er modtager flyttet, eftersendes breve ikke, men returneres straks til afsender.

11.8 **Godtgørelse**

For breve med Afleveringsattest, hvor brevet efter at PostNord har kvitteret for modtagelse via scanning, er bortkommet eller leveret til modtager uden dokumentation for dette via Track & Trace, og uden levering af attest til afsender via e-mail, kan PostNord godtgøre den betalte porto for det pågældende brev.

12.0 Tracked Letter DK

Tracked Letter DK er breve, der kan spores af afsender.

Tracked Letter DK er ikke omfattet af reglerne om befordringspligt i postloven.

Tracked Letter DK er omfattet af nærværende forretningsbetingelser, jf. pkt. 1 – 1.17, dog med følgende afvigelser:

12.1 **Betingelser for at sende Tracked Letter DK**

For at kunne sende Tracked Letter DK skal der være indgået en Kundeaftale herom med PostNord.

12.2 **Service- og kvalitetsmål**

Servicemålet for Tracked Letter DK er, at de omdeles inden for 5 hverdage efter indleveringen.

Kvalitetsmålet er, at 95 % af Tracked Letter DK forsendelserne skal være befordret i overensstemmelse med servicemålet.

12.3 **Fysiske mål**

Minimum: 14 x 9 cm.

Maksimum: 33 x 23 x 3 cm.

12.4 **Labels, stregkode og EDI**

Adresselabels og stregkodemærkater skal placeres på forsendelsens største flade. Der må ikke sættes bånd, tape eller lignende hen over stregkoden, og stregkoden må ikke bukkes om hjørner. Hvis emballage genbruges, skal gamle stregkoder være fjernet.

Afsender leverer elektroniske transportordrer (EDI) for alle forsendelser til PostNord i henhold til PostNords Forretningsbetingelser for EDI.

12.5 **Frankering**

Frankering sker via brug af et godkendt transportadministrationssystem.

12.6 **Indlevering**

Tracked Letter DK indleveres på en brevterminal eller en erhvervsindlevering.

Indlevering på brevterminal skal ske inden kl. 18:00.

Ved indlevering på en erhvervsindlevering kan der kan højst indleveres 2000 stk. Tracked Letter DK i én indlevering, og der må påregnes én ekstra dag til levering.

Tracked Letter DK skal ved indlevering være opdelt i Øst og Vest samt emballeret i henhold til nærmere specifikationer, der fremgår under produktsiden på www.postnord.dk.

12.7 **Råderet**

Afsenderen kan ikke kræve et Tracked Letter DK tilbageleveret eller udleveret til en anden modtager.

12.8 **Udlevering**

Tracked Letter DK omdeles inden for 5 hverdage efter indleveringen og i øvrigt som beskrevet i pkt. 1.2.

Tracked Letter DK afleveres på modtagers adresse. Ved afleveringen scannes forsendelsen.

Forsendelsen afleveres i modtagers postkasse.

Såfremt dette ikke er muligt, afleveres forsendelsen som Flexlevering i henhold til bestemmelserne herom i pkt. 7. Dette indebærer, at forsendelsen i så fald henstilles på modtageradressen og herefter anses for afleveret, samt at PostNord efter aflevering er uden ansvar for eventuel bortkomst eller beskadigelse.

12.9 **Pris**

Prisen er baseret på en stk. pris op til 2 kg.

Fakturering sker på baggrund af scanning af forsendelsen.